

MENCEGAH MALADMINISTRASI DI DESA

Rabu, 07 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Kewajiban memenuhi standar pelayanan publik, tidak hanya berlaku bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah saja. Namun bagi pemerintahan desa, kewajiban itu juga harus dipenuhi. Pemenuhan standar pelayanan publik di desa, akan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang mengakses pelayanan di desa. Saat ini, masih banyak desa yang tidak melengkapi standar pelayanan. Hal ini menimbulkan potensi maladministrasi di desa. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum, perilaku yang menyimpang dari aturan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adanya standar pelayanan yang dipublikasikan pada media yang mudah dilihat masyarakat, menjadikan layanan di desa semakin terukur dan memberikan kepastian bagi yang mengakses layanan di desa.

Saat ini, jumlah desa di Indonesia sebanyak 74.961. Selain mengelola Badan Usaha Milik Desa, desa juga memberikan pelayanan publik di sektor administratif. Misalnya layanan pembuatan surat keterangan tanah, desa juga membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Lahir, dan sebagainya. Antara desa di Kalimantan dengan desa yang ada di Jawa, pelayanannya bisa jadi berbeda. Namun pada intinya, desa merupakan salah satu entitas penyelenggara pelayanan publik.

Khusus di Kalimantan Selatan, sebagian besar desa belum mempublikasikan standar pelayanan, baik di ruang pelayanan, *website* maupun melalui media sosial. Apalagi masih banyak desa yang koneksi internetnya masih buruk. Hal itu, tentu bagi sebagian desa kesulitan untuk mempublikasi melalui media online tadi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Juncto* Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, merincikan setidaknya ada 14 komponen standar pelayanan yang harus dilengkapi oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintahan desa. Pertama, standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi. Kedua, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi dasar hukum, sarana dan prasarana/fasilitas layanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan terakhir evaluasi kinerja pelaksana.

Empat belas komponen standar pelayanan di atas, harus dipublikasikan pada tempat yang mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat. Pelbagai media yang bisa digunakan untuk mempublikasikan standar pelayanan antara lain melalui brosur, *leaflet*, *booklet*, spanduk/*banner*. Selain itu, pemerintah desa dapat memanfaatkan layar monitor atau *Smart TV* untuk menampilkan standar layanan yang telah disusun. Di era digital ini, publikasi standar layanan dapat menggunakan *website* maupun media sosial. Semakin mudah masyarakat untuk mengakses standar pelayanan, maka semakin baik. Masyarakat tidak perlu susah payah datang ke kantor desa, hanya untuk menanyakan persyaratan sebuah layanan. Dengan kemajuan teknologi, masyarakat bisa mengakses melalui telepon pintar untuk mengetahui berbagai jenis layanan yang diberikan oleh pemerintahan desa. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi sebagai upaya untuk mempermudah pelayanan, sangat penting untuk dikembangkan. Apalagi, pelayanannya bisa dilakukan secara *online*. Hal ini tentu memberikan nilai tambah bagi desa itu.

Selain standar pelayanan, desa juga wajib untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat Pelayanan juga wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat, pada media-media yang mudah diakses. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan, memberikan panduan bagaimana menyusun Maklumat Pelayanan. Pertama, Maklumat Pelayanan harus berisi adanya pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Kedua, adanya pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus. Ketiga, dalam Maklumat Pelayanan harus ada pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Menyusun standar pelayanan harus melibatkan partisipasi masyarakat. Hal ini perlu dilakukan untuk menyesuaikan kemampuan petugas, sarana prasarana yang tersedia dengan kebutuhan atau harapan masyarakat. Ini bisa dilakukan melalui berbagai forum, misalnya forum konsultasi publik penyusunan standar pelayanan, dengan menghadirkan berbagai stakeholder. Mulai dari lembaga yang mengawasi pelayanan publik, pengusaha, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) hingga perwakilan dari kelompok rentan.

Selain melengkapi standar pelayanan dan menyusun Maklumat Pelayanan, pemerintahan di desa juga perlu untuk

mengelola pengaduan. Kepala desa menunjuk petugas pengelola pengaduan yang didasari dengan surat keputusan. Selain itu, tata cara menyampaikan pengaduan, perlu juga disampaikan, agar masyarakat memahami alur penanganan aduan yang disampaikan. Sarana prasarana pengelolaan pengaduan juga harus disiapkan, seperti formulir pengaduan, nomor telepon/WhatsApp, email, kotak pengaduan/saran maupun integrasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR.

Tentunya, menyusun standar pelayanan di desa perlu dilakukan pendampingan, karena SDM di desa masih mengalami keterbatasan. Oleh karena itu, pemerintah daerah, melalui SKPD terkait harus berperan dalam meningkatkan pelayanan publik di desa. Pendampingan menyusun standar pelayanan bisa juga melibatkan Perwakilan Ombudsman yang ada di daerah.

Infrastuktur untuk mendukung pelayanan publik di desa juga perlu disiapkan. Salah satunya dengan menyediakan jaringan internet. Bagaimana mungkin pemerintahan desa bisa menerapkan layanan publik berbasis digital, jika jaringan internet masih tidak stabil. Oleh karena itu, peran dari pemerintah daerah maupun swasta dengan menyediakan fasilitas menara telekomunikasi.

Memenuhi standar pelayanan publik, menetapkan Maklumat Pelayanan serta mengelola pengaduan, merupakan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan. Jika pemerintahan desa bisa memenuhinya, maka desa telah melakukan tindakan pencegahan maladministrasi.

Sopian Hadi, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Perwakilan Ombudsman RI Kalsel